

女性を積極的に管理職に登用することにより、女性ならではの細かい心遣い、気遣い、思いやりを事業に生かす。美容師の教育期間は長く、女性も長く働ける職場を目指している。

## 活動内容

### お客様への子育て支援サービス

#### ・キッズルーム（お客様向け託児室）の開設

「小さい子どもがいるのでなかなか美容院に行けない」「子どもを預けて美容院に行くので長時間になるカラーリングやパーマなどはできない」「出産したばかりでリフレッシュしたいが子どものことが気になって何ヶ月も美容院に行っていない」というお客様の声を反映し、2004年9月事務所移転を機に託児室を開設した。あくまでも**お客様のお子さんを預かるためのキッズルーム**で、お客様への印象を考慮し**原則社員の利用はない**（どうしてもという場合には短時間に限り預かることもある）。完全予約制でサロンを利用している間、無料で0歳からの子どもを預かる。キッズルームは美容室と同じフロアに設定しガラス越しに中が見えるよう工夫した。

今後、出店する新店舗には併設していく方針である。専任の保育士をパートで雇用している。子育て支援団体「ハッピーキッズ」と提携しており、保育士が追加で必要になった時に派遣を依頼している。

#### ・子ども向けカットサービス

「ちびっこはうす」主催の「ちびっこきゃらばん」（企業と協働して『子育て交流広場』での無料イベント）に参加し、店舗近くの総合スーパーマーケット「アピタ」のスペースで、**無料で前髪のカットサービス**を行った。大好評で、初年度は2名体制で100名ぐらいの列が出来たので、次年度からは10人体制でカットしている。また、毎年子どもの日にちなみ、キッズルームがある2店舗において赤ちゃんから小学生まで通常3,400円のカットを550円で提供している。ポップコーンや綿あめのサービスを行い、おもちゃやゲームで楽しめるよう工夫している。2店舗でそれぞれ100名以上をカットした。予約制であるが、1週間で予約が満杯となる。なおチャリティカットの売上金は全て山梨日日新聞厚生文化事業団に寄付している。



カットサービス

### 社員のワーク・ライフ・バランス、子育て支援制度

会社の子育て応援宣言では、以下の取り組みを行っている。

#### ・既婚者は配偶者と合わせた休日が取れる。

土日はお店が最も忙しい曜日であるが、それでも家族優先で土日に休みを取りやすくする制度である。公休日は毎週火曜日および第3月曜日で、他に月2日休みが取れる。

#### ・短時間勤務（パート社員）に変更できる。

勤務時間を短縮したパートタイム勤務に変更できる。通常の勤務時間は10時から19時までであるが、例えば、それを保育園のお迎えに合わせて10時から17時に変えることができる。パート社員は時給制なので、子どもの具合が悪くなったときでも気兼ねなく休むことができる。また、本人の希望によりいつでも正社員からパート社員へ、またパート社員から正社員へと月単位で変更できる。

#### ・男性社員でも子どもの園や学校の行事に参加するための休日がとれる。

#### ・日曜・祭日に出勤し休日保育を利用する場合、保育料を一部補助する。

日曜・祭日に預かってくれる保育園が少なく、一時保育にすると割高になる。会社としては日曜・祭日は混むため出勤してほしいので、保育料を補助することとした。パート社員にも適用される。

#### ・会社行事に子連れで参加できる。

定休日に行うレクリエーションなど会社の行事に子連れで参加できる。会社行事は社員旅行、入社式、ボーリング大会など。社員旅行は毎年3日間ハワイ、グアム、韓国などへ向かう。美容師としての見聞を広めることができ、お客様との話題も豊富になる。



子どもの日には着ぐるみ参加

## 活動の効果

### お客様の評判は上々

口コミでどんどんキッズルームの利用者が増えた。またNPO法人子育て支援センター「ちびっこはうす」が月1回の発行する親子向け情報誌「ちびっこプレス」に広告を載せている。

### 求人効果

社員の**応募者が増えている**。今年の新入社員は10名であるが、ヘアデザインへの共感だけでなく、子どもがいても利用できるという会社方針に賛同して入社している人が何人かいた。

また、ベテランのスタイリストが辞めずに続けているので、**テクニックのレベル**を保つことができ、ノウハウも失うことがない。ベテランのスタイリストはお客様の受けも良い。

## お客様の増加

キッズルームを開設したことによって、**新規顧客やリピーターが増えた**。それまでは半年に1回ぐらいしか美容院に来られなかったお母さんが3ヶ月に1回、2ヶ月に1回で頻繁に来られるようになった。子育てのストレスを感じているお母さんが美容院に来ると気分転換になると好評である。「細やかな配慮があるサービスが有難い。スタッフが時々子どもの様子を教えてくれるのが嬉しい。」といったお客様からお礼の手紙をいただいた。

## 知名度のアップ

子育て支援に参加している企業として知名度がアップした。山梨放送（YBS）でキッズルームを持つ美容室として紹介され、テレビ山梨やNHK山梨では子どもの**カットイベントがニュースで紹介**された。平成19年山梨県男女共同参画推進事業者として表彰を受け、高等学校や美容学校から信頼できる求人先として評価され、イメージアップにつながった。

育児休暇を取った社員は100%復職している。また現在妊婦の社員は1名、育児休暇中の社員は2名である。

## 制度利用社員の声

- ・「短時間勤務によって家庭を大事にできる。」
- ・「忙しい日曜日にも休むことができ、夫婦円満である。」
- ・「会社の行事に親子で参加したが、みんなが子どもを可愛がってくれたので楽しく過ごせたようだった。お母さんへのお仕事への理解もしてくれたようだ。」

## 活動継続のポイント

### お客様への気配り

安心して何回も来ていただけるように、託児室の設備や環境を整えるだけでなく、手入れが楽でおしゃれなヘアスタイルを提供するなど、**技術的な面での満足度も高めよう**と努めている。

託児をする場合には、子どももお母さんも安心して幸せな時間を過ごせるよう細やかな心配りをしている。時々子どもの様子を見に行って「楽しそうに遊んでいますよ」などお客様に伝えている。遊んでいる様子を写真に撮り、様子を書いた可愛い台紙に貼って記念に渡している。

### 職場での社員お互いのカバー

社員が遠慮せずに安心して子育て支援制度を利用できるよう気遣っている。子どもの具合が悪い、つわりなどで体調が悪いときには気持ちよく休めるよう周りが暖かく対応している。急遽休むときには、直接本人が予約のお客様に電話するか、他の社員が代行で電話をして対応する。そういったことでも気持ち良く請け負って、**お互いにカバーし合える雰囲気**を作るよう心がけている。



## 課題と今後の展望

### お子さんの健康状態

たまにキッズルームで鼻をたらしたり、咳をするお子さんを預かることがある。病気というほどではない限り受け入れているが、他のお客様の手前気を遣う。なお、キッズルームはすべて無料であるが、美容院の利用客やリピート回数の増加により、十分採算は取れている。

### 今後の展望

長野県にも子育て中の母親を応援する店舗として展開していく。2009年4月に出店した松本市の店でもキッズルームが併設されている。今後、新店舗を作る際にはキッズルームも併設できるよう場所を選別していく。

## 連携と協力

NPO法人子育て支援センター「ちびっこはうす」と連携している。月1回の発行する親子向け情報誌「ちびっこプレス」にキッズルームの広告掲載や「ちびっこはうす」主催の「ちびっこきゃらばん」での無料前髪カットサービス提供により、キッズルームの認知度が高まった。

また、子育て支援団体「ハッピーキッズ」と保育士の派遣で提携している。



キッズルーム

## 企業情報

- ・所在地：〒400-0064 山梨県甲府市下飯田2-13-20
- ・ホームページ：<http://www.papadoo.co.jp/>
- ・従業員数：82人（男性26人、女性56人）
- ・事業概要：美容業全般、シャンプー等の店舗販売、着付け、メイクなど。山梨県内に8店舗、長野県に2店舗あり。
- ・経営戦略との関連：お客様に気持ち良く時間を過ごしていただき、美しくなって満足していただくことが何より大事である（顧客満足度第一）。顧客層は10代から70代までと幅広いが、中心は20代から30代である。小さい子どもを持つ母親の年齢と重なる。小さい子どもを持つ母親はなかなか美容院に行けない。安心して子ども連れで来ていただき、綺麗になって子育てのストレスを発散してほしい。